

# pneus expert Teljes Garancia® Üzletszabályzat



## 1 Teljes Garancia® szolgáltatás jogi alapja

A Teljes Garancia® a pneus expert hálózat szolgáltatása a magyar gumibroncs kiskereskedelmi piacon. Magyarország területén a szolgáltatás nyújtására kizárólag az Continental Hungaria Kft.-vel franchise szerződéses viszonyban álló és kijelölt kereskedelmi egységek - továbbiakban franchise partner - jogosultak. A Teljes Garancia® szolgáltatást az Continental Hungaria Kft. nyújtja franchise partnereinek keresztül. A Teljes Garancia® szolgáltatást kizárólag a jelen dokumentumban leírtak szerint biztosítjuk, és nem használható fel semmiféle más forrás a szolgáltatások ettől eltérő értelmezésére.

## 2 Általános rendelkezések

### 2.1 Az üzletszabályzat hatálya

A jelen üzletszabályzat időbeli hatálya 2016. január 1-től annak visszavonásáig áll fenn. Jelen üzletszabályzat az Continental Hungaria Kft. szellemi tulajdona, bármiféle másolása, engedély nélküli felhasználása, átvétele az Continental Hungaria Kft. előzetes hozzájárulása nélkül tilos. Ezzel minden korábbi Teljes Garancia® szabályzat érvényét veszti. Az Continental Hungaria Kft. fenntartja a jogot - előzetes értesítést követően - az üzletszabályzat módosítására, felfüggesztésére vagy visszavonására indoklás nélkül. A jelen üzletszabályzat területi hatálya kiterjed a franchise partnerek székhelyére, fióktelepére, weboldalára, működési területére.

### 2.2 Általános feltételek

Teljes Garancia® szolgáltatás adható annak a vásárlónak, aki valamely franchise partnernél történő vásárláskor négy darab - egy garnitúra - azonos márkájú és mintázatú személygépkocsi-gumibroncsot egyidejűleg vásárol az alábbi márkák valamelyikéből: Continental, Semperit, Barum és bruttó 1200 Ft ajánlott fogyasztói árat a franchise partner felé megfizet.

2.3 Személyautó-gumibroncsnak minősül a: nyári személygépkocsi-gumibroncs, négyévszakos személygépkocsi-gumibroncs, négyévszakos 4x4 gumibroncs, téli személygépkocsi-gumibroncs, nyári 4x4 gumibroncs, téli 4x4 gumibroncs.

2.4 Nem minősül személyautó-gumibroncsnak jelen üzletszabályzat szerint, ezért a vásárló Teljes Garancia® szolgáltatásra nem jogosult az alábbi gumibroncsok vásárlásakor: nyári kisteherautó gumibroncs („C”), téli kisteherautó gumibroncs („C”), pótkerék gumibroncs.

### 2.5 A Teljes Garancia® szolgáltatási köre

A Teljes Garancia® szolgáltatás az alábbi - rendeltetészerű használat során keletkező - külső sérülésekből származó károk esetén nyújt védelmet:

- defekt (a futófelületen keletkezett szúrt / vágott sérülés)
- külső mechanikai sérülés által az oldalfalon okozott károsodás (szövetzszakadás, dudor, „padkázás”, „kátyúkár”, szúrt/vágott sérülés),
- szándékos rongálás (rendőrségen tett feljelentés igazolása szükséges).

### 2.6 Teljes Garancia® szolgáltatásból kizárt károk

Minden, a nem rendeltetészerű használatból vagy a jármű nem megfelelő üzemi állapotából adódó kár; valamint olyan elváltozások, amelyek az abroncs további rendeltetészerű és biztonságos használatát nem befolyásolják:

- nem a gyártói előírások által engedélyezett paraméterekkel rendelkező abroncs (abroncsméret, sebességi-, terhelési index),
- megfékezett abroncsok,
- túlterhelés miatti sérülés,
- keréktárcsa-, vagy szelephibából eredő levegővesztés miatti gyaloglás,
- nem megfelelő légnyomás miatti rendellenes kopás,
- járműmechanikai-, futómű beállítási hibák okozta féloldalas kopások,
- fűrészfogas kopás,
- szakszerűtlen szerelésből eredő meghibásodások: peremszakadás, peremsérülés; nem megfelelő szelep beépítése,
- szerkezeti elváltozással nem járó felületi sérülés (kicsípődés).

**FONTOS!** A Teljes Garancia® nem vonatkozik a gyártási hibákból eredő problémára, sem a gumibroncs által más vagyontárgyban az okozott kárra.

### 2.7 A Teljes Garancia® Info kártya

A Teljes Garancia® szolgáltatásra jogosultságot a felszereléskor kapott ún. Teljes Garancia® Info Kártya illetve az internetes adatbázisban tárolt adat igazolja. Amennyiben valamely okból a vásárló nem kapott a felszerelés napján Teljes Garancia® Info kártyát, a franchise partner azt utólagosan is kiadhatja illetve egyedi esetben a vásárló a hálózat központjában, az Continental Hungaria Kft.-nél is megigényelheti, a jogosultság igazolása (pl. adatlap másolat benyújtása) mellett, de csak az eredeti vásárlás dátumára kiállítva. 30 napon túli igénylés esetén Teljes Garancia® Info kártyát nem adunk ki.

### 2.8 A Teljes Garancia® szolgáltatás időtartama

A szolgáltatás időtartama - szerződött franchise partnernél történő felszerelés dátumától - 2 év vagy 3 mm-es profilmélység, amely hamarabb bekövetkezik. Amennyiben a vásárló nem szerződött partnernél szerelteti fel az abroncsot, a szolgáltatás időtartama 1 év. Az aktiválás (értékesítés) dátumát követően 8 nap

áll rendelkezésre az érvényesítésre (felszerelésre). 30 napon túl nincs lehetőség érvényesítésre, a garancia időtartama 1 év. A lecserélt vagy javított abroncs(ok)ra továbbra is érvényes a Teljes Garancia®, az eredeti vásárlás dátumától számított 2 illetve 1 évig.

## 3 A Teljes Garancia® szolgáltatás igénybevétele

A Teljes Garancia® szolgáltatás lényege, hogy kár esetén nem pénzbeli visszatérítés jár a vásárlónak, hanem az vásárló megrongálódott gumibroncsát a franchise partner javítja vagy cseréli. A vásárló csak akkor részesülhet kárrendezésben, ha rendelkezik Teljes Garancia® Info kártyával vagy szerepel az adatbázisban és szerződött franchise partnert

keres fel. A partner dönt az abroncs javíthatóságáról a szakmai és biztonsági előírások figyelembevételével.

### 3.1 A Teljes Garancia® működése a partnerhálózatban

Vásárló a vásárlás helyszínétől függetlenül, bármely kijelölt pneus expert partnert igénybe veheti a kárrendezés során. A Teljes Garancia® ügyintézésre kijelölt kereskedők adatai a [www.gumigarancia.hu](http://www.gumigarancia.hu) oldalon megtalálhatók.

### 3.2 A Teljes Garancia® ügyintézése javítás esetén

A gumibroncs sérülését a franchise partner feltárja és az előírásoknak megfelelően megjavítja. Javítás csak az alábbi esetekben végzendő:

- ha a sérülés a futófelületen található és
- átmérője az 5 mm-t nem haladja meg.

Az abroncs további javítása nem megengedett, ha

- az abroncs defektűző (SSR) abroncs, vagy
- a sebesség indexe V (240 km/h) vagy afelötti (W, Y, ZR).

Ezen esetekben a csere esetén érvényes ügyintézés lép életbe. Amennyiben a javítás nem a fenti előírások figyelembevételével történik, a javított abroncsra vonatkozó bármilyen további Teljes Garancia® igényt az Continental Hungaria kizárja. A vásárló a javítható abroncs esetén nem kérhet cserét.

### 3.3 A Teljes Garancia® ügyintézése csere esetén

A gumibroncs sérülése alapján - ha az nem javítható - franchise partner csereabroncsot biztosít a vásárlónak. A javíthatóságot első körben a franchise partner bírálja el, de bizonyos paraméterek esetén (lásd 3.2 pont) csak az abroncs cseréjével biztosítható a szolgáltatás. A vásárló a profilmélységnek megfelelő kedvezménytel csökkentett árat fizet az abroncsért.

#### 3.3.1 A Teljes Garancia® elszámolás táblázata

A Teljes Garancia® visszatérítési arányai

Maradvány profilmélység	Kedvezmény
Vásárlástól számított 8 napig	100%
7 mm vagy nagyobb	80%
6 mm vagy nagyobb	50%
5 mm vagy nagyobb	40%
4 mm vagy nagyobb	30%
3 mm vagy nagyobb	20%

csere esetén a táblázat szerinti. A sérült abroncs átlagolt maradvány profilmélységét legalább 3 ponton szükséges mérni a futófelületi árkokban. A kedvezmény számítás alapja az aktuális ajánlott fogyasztói ár, amely a [www.gumigarancia.hu/letoltesek](http://www.gumigarancia.hu/letoltesek) oldalon érhető el.

### 3.4 A Teljes Garancia® ügyintézés díja

A Teljes Garancia® ügyintézés önmagában ingyenes. A javítás és csere esetén az abroncs szerelési díját (abroncs le- és felszerelése, centrírozása, stb.) a szolgáltatás nem tartalmazza, annak költségét (a franchise partner kifüggesztett árlistája szerint) a vásárló tartozik megfizetni.

### 3.5 A Teljes Garancia® ügyintézés ideje

A Teljes Garancia® ügyintézés ideje a vásárló bejelentésétől számított 15 nap. Amennyiben a franchise partner nem tudja az vásárlót kiszolgálni a fenti időtartamon belül (pl. el nem érhető csereabroncs esetén) erről a bejelentést követő 72 órán belül értesíti, illetve az esetleges fejleményekről tájékoztatja.

### 3.6 Egyedi esetek szabályozása

A szolgáltatás nyújtása illetve ügyintézése során előforduló, normál üzletmenettől eltérő kérdésekben az alábbiak az irányadók:

#### 3.6.1 Kérdéses hibamegállapítás

Ha a franchise partner a javíthatóságot valamely okból nem tudja megállapítani, vagy a vásárló nem fogadja el a franchise partner szakvéleményét, a franchise partner jelzi Continental Hungaria felé a problémát. Continental Hungaria ezt követően (nagykereskedő vagy garanciális szakértő bevonásával) eljár. A vásárló az eljárás eredményét illetően újabb kifogással már nem élhet.

#### 3.6.2 El nem érhető csereabroncs – tengelyes csere esete

Ha az abroncs készlethiány miatt semmilyen országos készletről (nagykereskedők, gyártó, stb.) nem beszerezhető, vagy az abroncs a termékpaletta változása miatt nem beszerezhető (gyártása megszűnt) akkor a vásárló az adott mintázatúdtójának számít, technikailag azonos jellemzőjű (méret, terh. - és seb. index) abroncsból kap csereabroncsot. Csak ebben az esetben a tengelyen lévő másik (hibátlan) abroncs cseréjére is lehetőség van, egyszeri, 30%-os engedmény igénybevételével. A vásárló kérésére az eredetivel eltérő (de csak Barum, Semperit, v. Continental) márká is biztosítható csereabroncsként, ha az abroncs technikailag azonos jellemzőkkel bír. Ilyenkor az értéktöbblet a vásárlót terheli, negatív értékkülönbötet készpénzre nem váltható.